第七章

公眾教育與對外關係

社區關係

7.1 本署透過不同渠道，推行了多項宣傳推廣和教育活動，目的是：

- 深入社會各階層；
- 宣傳本署提供的服務；
- 向市民推廣正面的投訴文化；以及
- 鼓勵公職人員建立優良的服務文化。

宣傳工作

7.2 根據經驗，傳媒是最有效的宣傳渠道。本署製作了一套宣傳短片及聲帶，在本港各電視台和電台播放，宣傳本署的服務，讓市民知道如何向申訴專員提出投訴。

7.3 其他宣傳活動包括舉行巡迴展覽、在巴士上的路訊通播放宣傳短片，以及在地鐵車廂的電子資訊板介紹本署的工作。這些活動均有助社會人士認識本署所提供的服務。

圖表7.1 在地鐵車廂內宣傳本署的服務

圖表7.2 在路邊懸掛橫額宣傳本署的巡迴展覽

7.4 本人會視乎情況所需，接受傳媒訪問，希望藉此令市民對本署的工作和服務有更深入的認識。

7.5 我們亦會透過《申報》，以不披露個案所涉人士身分的方式，公布一些調查報告，以及讓市民知悉本署的未來計劃和最新發展情況。本署定期舉行記者招待會，發表《申報》，通常傳媒都會踴躍出席，廣泛報道。

圖表7.3 《申報》

與立法會議員會晤

7.6　本署不斷與主要的公營機構和社區組織保持聯繫。在二零零一年十二月，本人及屬下的首長級人員曾與立法會議員會晤，向他們講述本署的發展情況和工作計劃。

與各區區議會主席會晤

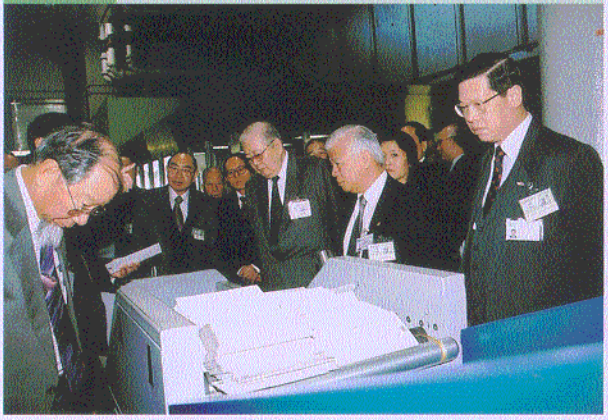
7.7　在民政事務總署署長協助下，本人曾於二零零二年二月，與各區區議會的主席及副主席會晤。這項新安排讓本人可以向地區領袖闡釋本署的職能，以及就一些大家共同關注的事項交換意見。

太平紳士協助推廣計劃

7.8　本署在一九九六年開始推行這項計劃，目的是推廣本署的工作。截至目前為止，共有375位太平紳士參加這項計劃。部分太平紳士不僅積極參與本署舉辦的參觀活動和研討會，而且就本署各方面的工作提供了不少寶貴意見。對於他們的支持，本署謹此致謝。

7.9　在本報告年度內，我們為太平紳士安排了兩次參觀活動，其中一次是參觀環境保護署的車輛廢氣測試中心，另一次則是參觀郵政署的空郵中心。參加者一致認為這些活動很有用，有助他們更了解政府各部門的工作。

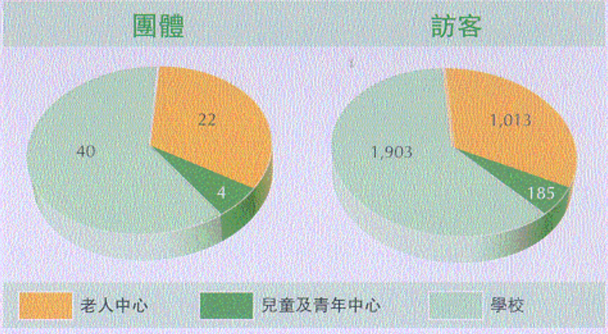
圖表7.4　太平紳士參觀郵政署的空郵中心



資源中心

7.10 我們歡迎任何人士和社區團體前來本署的資源中心參觀。該中心收藏了各類與申訴專員有關的文獻，可供訪客索閱。團體的訪問活動通常是首先參觀資源中心，然後與本署代表會晤，互相交換意見。在本報告年度內，共有來自66個團體的3,101人參觀本署的資源中心。

圖表7.5　參觀資源中心的團體數目和訪客人數



工作簡介短片

7.11 本署製作了兩套短片，簡單介紹本署的工作和本署的電話投訴服務。本署會在訪問區議會和社區組織時，播放這兩套短片，藉此推廣本署的工作。

圖表7.6　介紹電話投訴服務的視像光碟

申訴專員嘉許獎

7.12 公營機構獎 — 為表揚公營機構以正面和積極的態度處理投訴，以及他們在處理投訴時達到專業的水平，本署於一九九七年七月設立申訴專員嘉許獎。我們會根據被投訴機構如何處理由本署轉介的投訴個案，以及如何致力提高服務質素，包括如何實施申訴專員的建議，選出值得嘉許的機構。本署每年頒發這個獎項一次，藉此

公開表揚那些開明問責的機構。二零零一年的兩個得獎機構是稅務局和入境事務處。一直以來，申訴專員嘉許獎計劃深獲公營機構及廣大市民好評。

圖表7.7 2001年申訴專員嘉許獎宣傳單張

7.13 公職人員獎 — 本署設立公職人員獎，目的是表揚那些在執行職務時，一直是公平公正，以及辦事有效率，並且值得推許為榜樣的公職人員。在本報告年度內，共有17名分別來自11個機構的公職人員獲獎。

圖表7.8 在露天電視屏幕宣傳申訴專員嘉許獎計劃

7.14 本署已發信給各公營機構，請他們提名屬下人員角逐二零零二年的獎項。

投訴處理專題研討會

7.15 為提高處理投訴的專業水平，本署在二零零二年一月舉辦了一個投訴處理專題研討會。共有超過300名來自政府部門和公營機構的代表參加，反應熱烈，令人十分鼓舞。這些公開研討會讓我們有機會與政府部門和公營機構的人員交換處理投訴的心得，有助本署進一步改善運作的模式和工作上的安排。本署會定期舉辦這類研討會。

圖表7.9 2002年1月24日
投訴處理專題研討會程序表
投訴：是煩擾還是恩賜？

全體參與的講座

- 中華電力有限公司如何提供優良的顧客服務
- 投訴是恩賜
- 申訴專員公署如何處理投訴

分組舉行的研討會

- 調解服務在排解糾紛方面所擔當的角色
- 交流有關處理經申訴專員公署轉介的投訴個案的心得
- 個案研究

圖表7.10 投訴處理專題研討會的參加者

入職及在職訓練

7.16 時至今日，處理投訴已是公職人員，特別是前線人員的工作之一。大部分公職人員在工作上必須處理投訴，有些甚至可能成為被投訴的對象。為了幫助新入職及在職的部門人員應付工作上的需要，本署不時舉辦講座，向他們講解處理投訴的方法。在本報告年度內，本署為這些人員舉辦了共六個講座。

對外關係

7.17 本署是國際申訴專員協會的成員之一，本人也是該會常務理事會的成員。在二零零一年八月，本人出席該會第十九屆澳大利西亞暨太平洋區申訴專員會議，與區內申訴專員機構的代表交換意見和心得。此外，在二零零一年十月，本人亦出席在韓國舉行的國際申訴專員協會常務理事會會議，與其他成員國的代表商討該會的長遠發展計劃。

7.18 此外，本署是亞洲申訴專員協會的創辦會員，本人更被選為該會的秘書。在二零零一年六月，本人出席在日本舉行的第六屆亞洲申訴專員協會會議，並以香港的申訴專員制度為例，就「亞洲地區申訴專員制度的理想和實際情況」發表講話。第七屆亞洲申訴專員協會會議將於二零零二年五月在北京舉行，在會議正式舉行之前，本人曾於三月前往北京出席該會的預備會議。

7.19 除了與中國監察學會的交流計劃外，本署亦與澳門特別行政區的廉政專員公署保持密切的聯繫。

7.20 本署經常接待海外地區和國家的申訴專員機構，以及中國監察部的代表。近年，內地不時有高級官員來港參加訓練課程。他們大多會安排半天的參觀活動，前來本署訪問。本署會為這些參觀者舉辦講座，由首長級人員向他們簡單介紹本署的工作。在本報告年度內，本署接待了11名來自外地的訪客和54名中國監察部的代表，並為13批共354人舉辦講座。本署希望能夠繼續舉辦這類交流活動，與其他地方的申訴專員機構交流意見和經驗。

7.21 藉着這些交流活動和計劃，我們可以清楚知道世界各地申訴專員機構的最新發展情況。

圖表7.11 申訴專員出席第六屆亞洲申訴專員協會會議